First Nations and Inuit Health Programs

FIRST NATIONS AND INUIT HEALTH PROGRAMS

NATIONAL CLEARINGHOUSE

REVIEW REPORT

April 1, 1998 - March 31, 1999

DRAFT II

Prepared by:
Janet Gomboc
Judy Sackaney
Grafton Spooner

October 1999

CONTENTS

FNIHP's Objective and MSB's Mandate

1. Purpose of Review
2. Historical Background
3. Goals
4. Core Functions
5. Financial Report
6. Review activities
   - A. Data collection period
   - B. Data schematic presentation
   - C. Data analysis
   - D. Data interpretation
   - E. Data reporting
7. Systems Recommendations - Identify User Needs
   - A. Inventory control
   - B. Accommodation needs
   - C. Database changes to correspond to user needs

D. Include other Aboriginal Clearinghouse catalogues
E. Running inventory

Summary of Recommendations

Objectives for Fiscal Year 2000/01

APPENDICES

FNIHP'S OBJECTIVE AND MSB'S MANDATE

FNIHP's Objective:

Conducting health and program surveillance activities to identify trends and emerging issues to facilitate program design, implementation and evaluation.

Medical Services Branch Mandate:

Our Vision...First Nations and Inuit people will have autonomy and control of their health programs and resources within a time frame to be determined in consultation with the First Nations and Inuit.

1. **Purpose of this Review**

   The purpose of this National Clearinghouse Review is to review its current functions and operational issues keeping in mind the Branch vision of transferring knowledge, resources and responsibility to MSB Regions and ultimately First Nations and Inuit communities.

2. **Historical Background**

   The National Clearinghouse was established in 1991 as a unit of the Health Programs Support Division. Health Canada's role of providing health-related information to Canadians is supported by the Clearinghouse which disseminates First Nations and Inuit culturally specific resource materials. The information pertains to the following areas: addictions, family violence, fetal alcohol syndrome, nutrition, solvent abuse, suicide, tobacco, child development, environmental health, health careers, healthy babies, HIV/AIDS, and mental health. A database was introduced in 1998 which provides necessary information to identify trends and emerging issues which help to facilitate program design, implementation and evaluation. The design of the database is intended to produce annual reports of activities and volume of materials distributed.

3. **Goals**

   A. To establish an effective management system in order to transfer the Clearinghouse to First Nations control.

   B. To support a national distribution of Clearinghouse resource materials to First Nations and Inuit communities and organizations, government personnel, and researchers.

   C. To achieve and maintain a turn-around time of four to six weeks for delivery of requests for program resource (except for videos).

D. To increase clients awareness of Clearinghouse resources and trends in activity.

4. **Clearinghouse Core Functions**

A variety of First Nations and Inuit culturally specific resource materials are distributed for use by MSB Regions, FN &I communities, other Aboriginal organizations and government/non-government agencies working with or in Aboriginal communities.

The National Clearinghouse serves Canada wide clientele, whereas other regional resource centres distribute materials within their own region.

5. **Financial Report (April 1998 - March 30, 1999)**

The 1998/99 budget for the Clearinghouse totaled $120,000 with a breakdown of $4,000.0[illegible] for Courier, $98,925.00 for Printing, $425.00 for Office Supplies, $15,000.00 for Video duplication and $1,650 for General Supplies. All categories were in surplus situation at the end of the fiscal year.

Working Budget 1998 $ 120.0K

Amount expended 95.9K

Variance 24.1K

6. **Review activities**

A. Data Collection Period

The data for distribution was collected from April 1, 1998 until March 30, 1999.

B. Data schematic presentation

Data was collected and presented as seven graphs which are attached as appendices. The subject areas are: number of clients; number of individuals/organizations served; quantity of items ordered; number of requests; mode of contact; average turn-around time (day); and number of orders processed per day

C. Data analysis

The data is listed under the following topics: Addictions, Child Development, AIDS/HIV, Mental Health, Nutrition, Suicide, Solvent Abuse, Healthy Babies, Fetal Alcohol Syndrome (FAS), Health Careers, Tobacco, Environmental Health, Family Violence and miscellaneous topics

D. Data interpretation

Utilization rates indicate that more First Nations and Inuit communities (232) requested information compared to other Aboriginal organizations (98), other MSB regions (33), other governments (78), health organizations (163),

schools (158) or individuals (198), see Appendix A.

Ontario region had more individual requests (30.3%) than did Atlantic (6.1%), Quebec (9.1%), Manitoba (6.6%), Saskatchewan (8.1%), Alberta (19.2%), B.C. (15.7%), Yukon (1.5%), NWT (2.0%) or International (1.5%), see Appendix B.

Ontario region had more requests by organizations (30.2%) than did Atlantic (5.9%), Quebec (9.1%), Manitoba (10.9%), Saskatchewan (11.7%), Alberta (9.8%), B.C. (14.7%), Yukon (1.6%), NWT (2.1%), or International (4.1%), see Appendix B.

There were 29,741 pieces of printed materials distributed as compared to 2,398 videos and 8,300 promotional materials (e.g. calendars, posters, buttons, bookmarks) for a total of 40,439 resource items distributed, Appendix C.

Addictions materials were requested 1,939 times with Solvent Abuse at 1,604, miscellaneous at 1,449, Nutrition 1,044; Family Violence 926; HIV/AIDS 633; Fetal Alcohol Syndrome 601; Suicide 556; Calendars 323; Tobacco 307; Child Development 300; Healthy Babies 279; Health Careers 270; Mental Health 145; posters 101 and Environmental Health 65 requests, Appendix D.

The FAX was the preferred communication channel with 422 requests made while there were 184 electronic (e-mail) requests, 179 telephone requests, 107 mail requests and 34 in-person requests, Appendix E.

The average number of orders processed per day (see Appendix F) and the turn-around time (see Appendix G) during this time period is presented below:

Month	Number of Orders Processed Per Day	Turn-around Time(days)
April 1998	7.30	62.70
May 1998	9.00	55.60
June 1998	7.20	43.80
July 1998	17.00	35.00
August 1998	37.40	51.00
September 1998	63.20	33.90
October 1998	141.70*	28.00
November 1998	83.65	20.40
December 1998	59.90	18.60
January 1999	37.65	14.10
February 1999	36.50	12.50
March 1999	26.55	21.40

*Database installation was completed September 30, 1998 and the distribution of backlogged orders occurred during October 1998, thus accounting for the higher number of processed orders.

There were 40,439 items ordered from April 1, 1998 until March 31, 1999 with an average number of orders processed per day being 43.92 and an average monthly turn-around time of 33.08 days. Staffing pressures combined with the

creation of a new database resulted in a backlog of orders and a longer turn-around time between the months of April and August. However, the overall average monthly turn-around time of 33.08 days falls within the performance standards for this objective.

E. Data reporting

Data reporting is very limited due to the design of the current database. A more accurate reporting system would provide information on the operation efficiency and effectiveness of the Clearinghouse. This is an important factor in the event that the Clearinghouse is considered for transfer to First Nations.

Accurate records of distribution would also enable an evaluation of areas of health concerns within First Nations and Inuit communities at any given time. It will help to identify trends, and emerging issues in the different program and service areas that concern Program Officers in FNIHP.

7. **Systems Recommendations - Users Needs**

A. Inventory Control

The Clearinghouse materials are presently housed in two unlocked rooms which are readily accessible to any person working or visiting the 20th floor. It is therefore difficult to maintain an accurate inventory as "walk-ins" collect unspecified numbers of various documents without informing the clearinghouse clerk.

Recommendation: Locks should be installed on both Clearinghouse rooms with two copies made - one for the Clearinghouse clerk and one to be kept with the Administrative Officer.

Recommendation: All FNIHP resources be distributed through the National Clearinghouse to achieve more effective inventory control and distribution.

B. Accommodation needs

The materials distributed include videos and printed information. The current location and space for storage is inadequate. It lacks square footage, and should be in closer proximity to the clerk's office. It is difficult to maintain sufficient quantities of all pertinent materials and videos to allow for timely distribution.

Recommendation: A larger consolidated area be assigned to the Clearinghouse to enable the clerk to have all materials stored at one site, and be capable of stocking sufficient copies of all information. It is also recommended that this space be a locked area.

C. Database changes to correspond to user needs

The database originated in 1998 and many changes have been made to-date as the requirements for statistics have changed. However, additional improvements are being made to allow a true count of documents distributed. Modifications of the database will eliminate cumbersome hand counting that was necessary in compiling this report in order to provide accurate statistics.

Recommendation:Continue improvement of the database to reflect occasions when requests are referred to other resource centres across the country.

Recommendation: The database be modified to include a field titled "conference". This field will record the number of pieces of material signed out to the conference and the number of documents returned. The database inventory would be reconciled when unused documents are returned.

D. Other Aboriginal Clearinghouse catalogues

A request was been made to other Aboriginal Clearinghouses to supply the National Clearinghouse with their catalogues.

Recommendation: The National Clearinghouse should continue to pursue this request in order to have a clearer picture of what is available to First Nations and Inuit through other resource centres, in order to eliminate service duplication and service gaps.

E. Running inventory

Because the Clearinghouse is the central repository and distribution centre for Health Programs Analysis Division, Research Development, Environmental Contaminants Division and the Health Programs Support Division, an effective inventory needs to be maintained.

Recommendation: If the storage rooms and the clerk's office are to remain physically separated, then a computer and database should be installed in the storage rooms to enable a running inventory be maintained.

SUMMARY OF RECOMMENDATIONS

1. Locks should be installed on the doors of both Clearinghouse rooms with two copies made - one key for the Clearinghouse clerk and one to be kept with the Administrative Officer.

2. All FNIHP resources be distributed through the National Clearinghouse to achieve more effective inventory control and distribution.

3. A larger consolidated area be assigned to the Clearinghouse to enable the clerk to have all materials stored at one site, and be capable of stocking sufficient copies of all information. It is also recommended that this space be a locked area.

4. Continue improvement of the database to reflect occasions when requests are referred to other resource centres across the country.

5. The database be modified to include a field titled "conference". This field will record the number of pieces of material signed out to the conference and the number of documents returned. The database inventory would be reconciled when unused documents are returned.

6. The National Clearinghouse should continue to pursue this request in order to have a clearer picture of what is available to First Nations and Inuit through resource centres, in order to eliminate service duplication and service gaps.

7. If the storage rooms and the clerk's office are to remain physically separated, then a computer and database should be installed in the storage rooms to enable a running inventory be maintained.

OBJECTIVES FOR FISCAL YEAR 2000/01

1. Develop a workplan (including cost estimates) to conduct a Clearinghouse Client Satisfaction Survey in the year 2000/01. The survey would indicate the value of the resource information being distributed with regards to accuracy, applicability and quality of contents. It would also indicate areas of health needs, gaps in resource variety and delivery, preference of types of information, for example, videos versus printed materials or value of the Clearinghouse to communities especially remote or semi-isolated communities.

2. Explore the feasibility of transferring management and control of the Clearinghouse to First Nations.

Modified: 2000-03-26 copyright/disclaimer

[Français] [Contact Us] [Help] [Search] [Home]

Programmes de Santé des Premières Nations et des Inuit

PROGRAMMES DE SANTÉ DES PREMIÈRES NATIONS ET DES INUITS

CENTRE NATIONAL D'INFORMATION

RAPPORT DE L'EXAMEN

1er avril 1998 - 31 mars 1999

ÉBAUCHE II

Document préparé par :
Janet Gomboc
Judy Sackaney
Grafton Spooner

octobre 1999

CONTENU

Objectif des PSPNI et mandat de la DGSM

1. Objectif de l'examen
2. Contexte historique
3. Objectifs
4. Fonctions principales
5. Rapport financier
6. Activités d'examen
   A. Période de cueillette des données
   B. Présentation des données
   C. Analyse des données
   D. Interprétation des données
   E. Rapports sur les données
7. Recommandations relatives aux systèmes - besoins des usagers

A. Contrôle de l'inventaire
B. Besoins en matière d'installations
C. Modifications à la base de données pour répondre aux besoins des usagers
D. Répertoires provenant d'autres centres d'information sur la question autochtone
E. Inventaire à jour

Sommaire des recommandations

Objectifs de l'exercice 2000/2001

ANNEXES

OBJECTIF DES PSPNI ET MANDAT DE LA DGSM

Objectif des PSPNI :

Effectuer des activités de surveillance de la santé et des programmes afin de définir les tendances et les nouveaux enjeux et ainsi faciliter la conception, la mise en œuvre et l'évaluation des programmes

Mandat de la Direction générale des services médicaux :

Notre vision... Les Premières nations et les Inuits jouiront de l'autonomie et du contrôle de leurs programmes et ressources en matière de santé dans un délai qui sera fixé après avoir consulté les Premières nations et les Inuits.

1. **Objectif de l'examen**

   L'objectif du présent examen sur le Centre national d'information est d'examiner les fonctions et enjeux opérationnels actuels de celui-ci en tenant compte de la vision de la Direction générale sur le transfert des connaissances, des ressources et des responsabilités aux bureaux régionaux de la DGSM puis aux collectivités des Premières nations et aux collectivités inuits.

2. **Contexte historique**

   Le Centre national d'information a été établi en 1991 en tant qu'unité de la Division du soutien des programmes de santé. Le rôle de Santé Canada consistant à donner de l'information en matière de santé à la population canadienne est ainsi appuyé par le Centre national d'information qui distribue des ressources documentaires portant précisément sur la culture des Premières nations et des Inuits. L'information se rapporte aux domaines suivants : dépendances, violence familiale, syndrome d'alcoolisme fœtal, nutrition, abus des solvants, suicide, tabagisme, développement de l'enfant, hygiène du milieu, carrières dans le domaine de la santé, bébés en santé, VIH/sida et santé mentale. En 1998, on a mis en place une base de données fournissant l'information nécessaire pour définir les tendances et les nouveaux enjeux facilitant ainsi la conception, la mise en œuvre et l'évaluation des programmes. La base de données est conçue de façon à permettre la production de rapports annuels sur les activités et la distribution de volumes importants de documentation.

3. **Objectifs**

   A. établir un système de gestion efficace afin de transférer le contrôle du Centre national d'information aux Premières nations
   B. soutenir une distribution à l'échelle nationale des ressources documentaires du Centre national d'information aux collectivités et organisations des Premières nations, aux collectivités et organisations inuits, aux fonctionnaires

et aux chercheurs

C. viser et conserver un délai d'exécution de quatre à six semaines pour répondre aux demandes relatives aux ressources des programmes (sauf pour les vidéos)

D. accroître la sensibilisation des clients aux ressources du Centre national d'information et aux tendances en matière d'activités

4. **Fonctions principales du Centre national d'information**

On distribue une certaine variété de ressources documentaires portant précisément sur la culture des Premières nations et des Inuits afin qu'elles soient utiles aux bureaux régionaux de la DGSM, aux communautés des Premières nations et aux communautés inuits, aux autres associations autochtones, aux gouvernements et aux organismes non gouvernementaux qui travaillent au sein des communautés autochtones ou avec celles-ci.

Le Centre national d'information répond à une clientèle de partout au Canada, tandis que les centres de ressources régionaux distribuent de la documentation dans leur propre région.

5. **Rapport financier (avril 1998 - 30 mars 1999)**

Le budget 1998/1999 réservé au Centre national d'information totalisait 120 000 $ répartis ainsi : 4 000,00 $ pour le courrier; 98 925,00 $ pour l'impression; 425,00 $ en fournitures de bureau; 15 000,00 $ pour la vidéocopie; 1 650,00 $ pour l'approvisionnement général. Toutes les catégories présentaient un excédent à la fin de l'exercice.

Budget de fonctionnement 1998 120 000 $

Montant dépensé 95 900 $

Écart budgétaire 24 100 $

6. **Activités d'examen**

A. Période de cueillette des données

La cueillette des données aux fins de distribution a été effectuée du 1er avril 1998 au 30 mars 1999.

B. Présentation des données

Les données recueillies sont présentées dans sept tableaux en annexe. Les sujets abordés sont : le nombre de clients, le nombre d'individus/organismes concernés, la quantité d'articles commandés, le nombre de demandes, le moyen de communication, le délai d'exécution moyen (jours) et le nombre de demandes traitées par jour.

C. Analyse des données

Les données sont réparties en fonction des sujets suivants : dépendances, développement de l'enfant, sida/VIH, santé mentale, nutrition, suicide, abus des solvants, bébés en santé, syndrome d'alcoolisme fœtal, carrières dans le domaine de la santé, tabagisme, hygiène du milieu, violence familiale et sujets divers.

D. Interprétation des données

Les taux d'utilisation indiquent que davantage de communautés des Premières nations et de collectivités inuits (232) ont demandé de l'information que les autres associations autochtones (98), les autres bureaux régionaux de la DGSM (33), les autres gouvernements (78), les organismes de santé (163), les écoles (158) ou les individus (198) - voir Annexe A.

L'Ontario (30,3 %) a présenté davantage de demandes individuelles que la région de l'Atlantique (6,1 %), le Québec (9,1 %), le Manitoba (6,6 %), la Saskatchewan (8,1 %), l'Alberta (19,2 %), la C.-B. (15,7 %), le Yukon (1,5 %), les T.N-O. (2,0 %) et l'étranger (1,5 %) - voir Annexe B.

L'Ontario (30,2 %) a présenté plus de demandes provenant d'organismes que la région de l'Atlantique (5,9 %), le Québec (9,1 %), le Manitoba (10,9 %), la Saskatchewan (11,7 %), l'Alberta (9,8 %), la C.-B. (14,7 %), le Yukon (1,6 %), les T.N.-O. (2,1 %) et l'étranger (4,1 %) - voir Annexe B.

On a distribué 29 741 documents sur support papier comparativement à 2 398 vidéos et 8 300 articles de matériel promotionnel (p. ex. : calendriers, affiches, macarons, signets), soit un total de 40 439 articles de ressources distribués - voir Annexe C.

De la documentation sur les dépendances a été demandée à 1 939 reprises. On a demandé de la documentation sur les autres sujets dans les proportions suivantes : abus des solvants, 1 604 fois; sujets divers, 1 449 fois; nutrition, 1 044 fois; violence familiale, 926 fois; VIH/sida, 633 fois; syndrome d'alcoolisme fœtal, 601 fois; suicide, 556 fois; calendriers, 323 fois; tabagisme, 307 fois; développement de l'enfant, 300 fois; bébés en santé, 279 fois; carrières dans le domaine de la santé, 270 fois; santé mentale, 145 fois; affiches, 101 fois; hygiène du milieu, 65 fois - voir Annexe D.

Le télécopieur représente le moyen de communication préféré avec 422 demandes, alors que l'on a reçu 184 demandes par courrier électronique, 179 demandes par téléphone, 107 demandes par la poste et 34 demandes en personne - voir Annexe E.

Le nombre moyen de demandes traitées par jour (voir Annexe F) et le délai d'exécution (voir Annexe G) au cours de cette période se trouvent ci-dessous :

Mois	Nombre de demandes traitées par jour	Délai d'exécution (jours)
avril 1998	7,30	62,70
mai 1998	9,00	55,60
juin 1998	7,20	43,80
juillet 1998	17,00	35,00
août 1998	37,40	51,00
septembre 1998	63,20	33,90
octobre 1998	141.70*	28,00
novembre 1998	83,65	20,40
décembre 1998	59,90	18,60
janvier 1999	37,65	14,10
février 1999	36,50	12,50

mars 1999	26,55	21,40

* L'installation de la base de données s'est terminée le 30 septembre 1998. La répartition des demandes non exécutées s'est déroulée en octobre 1998, ce qui explique le nombre plus élevé de demandes traitées.

Du 1er avril 1998 au 31 mars 1999, 40 439 articles ont été commandés, ce qui signifie un nombre moyen de demandes traitées par jour de 43,92 et un délai d'exécution mensuel moyen de 33,08 jours. Les pressions liées à la dotation en personnel et la création de la nouvelle base de données ont entraîné l'accumulation de commandes non exécutées et un délai d'exécution plus long entre avril et août. Cependant, le délai d'exécution mensuel moyen général de 33,08 jours correspond aux normes de rendement en ce qui a trait à cet objectif.

E. Rapports sur les données

La possibilité d'effectuer des rapports sur les données est très limitée en raison de la conception de la présente base de données. Un système de rapports plus précis permettrait de fournir de l'information sur les activités du Centre national d'information de manière efficace et rentable. Il s'agit d'un facteur important si l'on prend en considération la possibilité que le Centre national d'information soit transféré aux Premières nations.

Des rapports de répartition précis permettraient également d'évaluer les domaines préoccupants au point de vue de la santé au sein des communautés des Premières nations et des collectivités inuits en tout temps. Cela permettrait aussi de cibler les tendances et les nouveaux enjeux dans les différents programmes et services se rapportant aux agents des programmes des PSPNI.

7. **Recommandations relatives aux systèmes - besoins des usagers**

A. Contrôle de l'inventaire

Les documents du Centre national d'information sont présentement entreposés dans deux magasins non verrouillés facilement accessibles à tout employé ou visiteur du 20e étage. Par conséquent, il est difficile de conserver un inventaire précis étant donné que les personnes qui utilisent les ressources emportent un nombre indéterminé de documents variés sans informer le préposé du Centre national d'information.

Recommandation : Des serrures devraient être posées aux deux magasins du Centre national d'information. Il faudrait laisser les clés au préposé du Centre national d'information et un double à l'agent administratif.

Recommandation : Le Centre national d'information devrait se charger de la distribution de toutes les ressources des PSPNI pour permettre une gestion et une distribution efficaces des ressources documentaires.

B. Besoins en matière d'installations

Le matériel distribué comprend des vidéos et de l'information sur support papier. L'endroit et l'espace présentement réservés à cet effet sont inadéquats. Il faudrait un local plus grand situé plus près du bureau du préposé. Il est difficile d'avoir en réserve une quantité suffisante de tous les documents et vidéos appropriés qui permettrait une distribution opportune.

Recommandation : Il faudrait attribuer un local unique plus grand au Centre

national d'information afin de pouvoir entreposer toutes les ressources au même endroit et de garder suffisamment de copies de chaque article de documentation. On recommande également de verrouiller ce local.

C. Modifications à la base de données pour répondre aux besoins des usagers

La base de données a été créée en 1998; de nombreuses mises à jour ont été effectuées à ce jour puisque les exigences en matière de statistiques ont changé. Cependant, on apporte des améliorations supplémentaires afin d'obtenir le nombre exact de documents distribués. Ces modifications élimineront le dénombrement manuel pénible qui s'est avéré nécessaire lors de la compilation du présent rapport pour fournir des statistiques précises.

Recommandation :Il est recommandé de poursuivre l'amélioration de la base de données afin qu'elle fasse état des occasions où des demandes sont renvoyées à d'autres centres de ressources du pays.

Recommandation : La base de données devrait être modifiée afin qu'elle comprenne un champ nommé « conférence ». Ce champ enregistrerait le nombre d'articles de ressources empruntés pour les conférences et le nombre de documents rapportés. L'inventaire de la base de données serait rectifié au retour des documents non utilisés.

D. Répertoires provenant d'autres centres d'information sur la question autochtone

Une demande a été présentée aux autres centres d'information sur la question autochtone afin qu'ils alimentent le Centre national d'information avec leurs répertoires.

Recommandation :Le Centre national d'information devrait aller de l'avant avec cette demande afin d'avoir une meilleure idée de ce qui est offert aux Premières nations et aux Inuits par l'entremise des centres de ressources. Cela permettrait d'éliminer le dédoublement et les lacunes se rapportant aux services.

E. Inventaire à jour

Étant donné que le Centre national d'information constitue le dépôt central et le centre de distribution pour la Division de l'analyse des programmes de santé, le secteur des recherches et du développement, la Division des contaminants de l'environnement et la Division du soutien des programmes de santé, il est nécessaire de conserver un inventaire efficace.

Recommandation :S'il s'avère impossible de rapprocher physiquement les magasins du bureau du préposé, il est recommandé d'installer un ordinateur et une base de données dans les magasins pour permettre de garder l'inventaire à jour.

SOMMAIRE DES RECOMMANDATIONS

1. Des serrures devraient être posées aux deux magasins du Centre national d'information. Il faudrait laisser les clés au préposé du Centre national d'information et un double à l'agent administratif.

2. Le Centre national d'information devrait se charger de la distribution de toutes les ressources des PSPNI pour permettre une gestion et une distribution efficaces des ressources documentaires.

3. Il faudrait attribuer un local unique plus grand au Centre national d'information afin de pouvoir entreposer toutes les ressources au même endroit et de garder suffisamment de copies de chaque article de documentation. On recommande également de verrouiller ce local.

4. Il est recommandé de poursuivre l'amélioration de la base de données afin qu'elle fasse état des occasions où des demandes sont renvoyées à d'autres centres de ressources du pays.

5. La base de données devrait être modifiée afin qu'elle comprenne un champ nommé « conférence ». Ce champ enregistrerait le nombre d'articles de ressources empruntés pour les conférences et le nombre de documents rapportés. L'inventaire de la base de données serait rectifié au retour des documents non utilisés.

6. Le Centre national d'information devrait aller de l'avant avec cette demande afin d'avoir une meilleure idée de ce qui est offert aux Premières nations et aux Inuits par l'entremise des centres de ressources. Cela permettrait d'éliminer le dédoublement et les lacunes se rapportant aux services.

7. S'il s'avère impossible de rapprocher physiquement les magasins du bureau du préposé, il est recommandé d'installer un ordinateur et une base de données dans les magasins pour permettre de garder l'inventaire à jour.

OBJECTIFS DE L'EXERCICE 2000/2001

1. Élaborer un plan de travail (y compris l'évaluation des coûts) pour effectuer une enquête sur la satisfaction de la clientèle face au Centre national d'information pendant l'exercice 2000/2001. L'enquête indiquerait la valeur des ressources documentaires distribuées en ce qui a trait à la précision, à l'applicabilité et à la qualité du contenu. De plus, elle permettrait de définir les besoins en matière de santé, les lacunes au niveau de la variété et de l'offre des ressources, les préférences pour ce qui est du genre d'information (p. ex. : les vidéos en comparaison avec les documents sur support papier) ou la valeur du Centre national d'information aux yeux des communautés en particulier les collectivités éloignées ou semi-isolées.

2. Étudier la possibilité de transférer la gestion et le contrôle du Centre national d'information aux Premières nations.